

银保监会就保险业“双录”新规征求意见 保险销售拟将全面“双录”

焦点新闻

河北日报(记者李璐)近日,银保监会消保局就《保险销售行为可回溯管理办法(征求意见稿)》向业内征求意见。与此前对于60岁以上投保人需要录音录像(业内简称“双录”)相比,最新的征求意见稿扩大了保险销售“双录”的范围,取消了投保人年龄限制,保险机构销售人员在面对销售相关人身险产品时,都要进行“双录”,同时将互联网及电话销售、新车商业保险、融资性信保业务等销售行为均纳入“双录”范畴。

保险销售行为可回溯,是指保险机构根据销售方式不同,采取录音、录像、销售页面管理和操作轨迹记录等方式,记录和

保存保险产品销售过程的关键环节和重要内容等原始资料和信息的一系列管理活动,从而实现保险机构的销售行为可回溯、重要信息可查询、问题责任可确认。根据2017年发布的《保险销售行为可回溯管理暂行办法》,面向60周岁(含)以上年龄的投保人销售相关保险产品,应实施“双录”。

与此前对于60岁以上投保人需要“双录”相比,最新的《征求意见稿》提高了门槛,取消了60岁以上的年龄限制,保险机构销售人员在面对面销售相关人身险产品时,都要进行“双录”。同时对于保险公司而言,《征求意见稿》还指出要建立完善的保险销售可回溯管理工作机制、使用专门的可回溯管理信息系统。

征求意见稿表示,保险机构通过互联

网、电话销售方式向保险消费者销售所有商业保险产品;保险机构销售人员面对面销售保险期间超过一年的人身保险产品(不含普通型人寿保险),以及保险期间不超过一年且包含续保责任条款的人身保险产品;保险机构销售人员面对面销售财产保险产品,包括新车的商业机动车辆保险、融资性信用保险和保证保险时,必须施行保险销售行为可回溯管理。

“细化线下‘双录’的规范可以更进一步保护消费者权益,减少销售误导。同时,线下‘双录’的复杂化,将有利于推动投保流程的线上化、信息化。”保险业业内人士表示,新规的实施,对线上化经营比较成熟的保险服务机构是一个利好。

“实行全面‘双录’,有助于减少保险销售纠纷,引导消费者理性投保,降低保

险公司退保率。”多位保险代理人表示,全面“双录”对于他们影响不大。对于保险公司来说,很多都已按照标准建立了系统。

不过,记者从业内了解到,《征求意见稿》“双录”行为要求更为细致,将导致“双录”动作更加复杂。比如增加要求销售人员要逐条说明免除保险人责任的条款,不论是对销售人员还是消费者,都将是巨大的作业量。还有一些保险代理人在“双录”过程中遇到了一些操作不便利的情况,比如录音时间较长、语音识别系统对普通话要求较高等。业内人士分析,“随着保险代理人和服务者对‘双录’的实践和熟悉,这些问题未来有望得到解决。并且将进一步推动投保行为线上化,通过技术的方式实现可回溯成本更低、体验更好。”

科技普惠 适老先行 中国人寿推出老年人适用寿险App

河北日报(刘辉)近年来,中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿”)加快布局智慧健康养老体系,融合前端触点、丰富交互渠道,以真诚、专业、创新的服务方式,促科技普惠,助适老先行,全面提升老年客户服务水平,持续为公司高质量发展注入新动能。

为着力解决老年群体使用移动互联网应用的困难,打造“简捷、品质、温暖”的客户服务品牌,中国人寿依托科技赋能,加快智慧适老,创新上线“尊老版”寿险App。界面支持超60周岁客户一键切换“尊老”模式。

考虑到老年客群出行困难,中国人寿搭场景、建通道,打破时间限制,跨越空间阻隔,构筑高效简捷的智能化服务流程,把智能客服送到身边,让云端柜面触手可及,与服务经理联通无虞,足不出户,服务到家。

智能客服,一声即达。应用智能语义分析,重构服务知识资产,智能在线客服机器人“e小宝”能准确识别客户需求,精确指引线上办理流程。

泰康人寿

启动第21届客户节升级服务

河北日报(董成旺)近日,泰康人寿第21届客户节正式拉开帷幕。值泰康人寿25周年之际,本次客户节以“爱家再焕新,健康永相随”为主题,推出“两大服务升级”,开展“五大回馈活动”,让幸福生活焕新新意,与司庆共狂欢。

本次泰康人寿客户节推出家庭服务体系升级、康乃馨理赔服务升级两大服务升级活动。2021年,爱家之约产品全面升级,并创新推出全新家庭服务体系,主打共享、实惠、全面三大特色。

“信守承诺,关爱一生”,泰康人寿“康乃馨”理赔服务品牌,历经13年的服务积淀,全面升级“诚·馨赔”理赔服务,可概括为“一简二暖三快”。“一简”即手机理赔一键申请。“二暖”即康乃馨住院探视和理赔慢病管理。“三快”即津贴信用赔20秒赔款到账、健保直通赔、重疾先赔2小时结案。

此外,客服节还推出爱家VOICE-少儿英语配音大赛、爱家RUN-小斯巴达挑战赛、高客音乐会、家庭服务账单、家庭服务限时放价,让客户和家人优选专属保险权益,共享大健康生态资源,尽享吃喝玩乐超级体验。

中国太平

第二届“吉象节·太平客户节”河北站启幕

河北日报(记者任国省)7月17日,中国太平保险集团第二届“吉象节·太平客户节”开幕。太平人寿河北分公司同步举办了线下开幕活动。

太平人寿河北分公司党委书记、总经理张永森为开幕式致辞,重点介绍了客户节期间推出的“太平好少年”少儿绘画活动、“欢迎您回家”康养体验活动,并表示河北分公司将加倍努力,成为当地寿险市场“诚信、合规、专业的典范,行业发展的领跑者”,为广大客户提供更贴心、更有温度的服务。

活动现场举办了精彩纷呈的体验活动,进一步拉近了与客户之间的距离。在倾听心声的分享环节,知名专家讲授青少年心理健康教育,带领大家走进孩子的心;在科技感爆棚的互动场馆,客户打卡360度环形合影墙,感受体感人体互动;在创意乐高拼搭和手绘活动区,孩子们用画笔勾勒美好,用积木搭建未来。

富德生命人寿沧州中支 着力提升服务品质

河北日报(通讯员谢明)2021年是富德生命人寿第十五届客户节,富德生命人寿沧州中支面向社会推出了以“欣德修夏”为主题的一系列丰富多彩的线上服务活动,把富德生命特色关爱送到广大客户的身边。

“电话医生”“酒店礼遇”“80元代驾券”“免费补发合同”“免费健康讲座”“免费健身教程”……一系列客户节特色服务举措的推出,就是让客户真正感受到富德生命人寿的尊重和关爱,让客户朋友们享受到最优质的服务。此外,为体现富德生命人寿对VIP客户的重视与感恩,公司特别推出了一系列VIP专项服务活动。

应对暴雨灾害

中华财险河北分公司

启动水淹车集中定损:先行赔付

河北日报(张亚坤)7月10日,河北省气象台发布暴雨黄色预警信号,11日夜间到12日夜间,河北省部分地区迎来暴雨到大暴雨天气,局地伴有短时强降雨、大风等强对流天气。7月10日下午,接到灾害天气预报后,中华财险河北分公司快速响应,第一时间成立灾害应

急指挥小组,立即启动大灾应急预案,通过公司官方微信发布灾害天气提示,助力广大客户做好防灾减灾。

为提高暴雨车损案件的服务质效,中华财险河北分公司在全省范围内启动水淹车集中定损点,统一标准,先行赔付。同时针对暴雨天气施救、送修、定损

等关键要素制定95585接线员专用话术,确保服务高效触达。

11日,中华财险河北分公司全体理赔条线人员取消周末休息,时刻待命,集中应对本次暴雨灾害。11日夜间,公司陆续收到水淹车、农房、农作物损失报案,公司查勘员迅速出动,开展雨中查勘、救援。目前,中华财险河北分公司接报案累计逾256起,初步估损金额逾250万元。公司已开通理赔绿色通道,暴雨造成的事故案件将优先理赔,快速赔付,尽快弥补客户损失。

中国太保产险河北分公司

建立应急机制 助力客户防灾减损

河北日报(曹文静)入汛以来,受持续强降雨影响,我省多地遭遇暴雨、冰雹天气。中国太保产险河北分公司迅速响应,提早部署安全生产和防汛减灾工作,强化风勘核保协同、灾前预警、临前走访、风勘理赔联动,加强灾前预防、灾中施救、灾后理赔工作,积极应对汛期暴雨洪涝灾害。

进入汛期后,启动灾害天气应急方

案,及时在“太平洋产险河北分公司”微信公众号、短信发布重要灾害预警信息,提示广大客户避险,提供雨天行车安全指南,筑好暴雨灾害天气应对的第一道防线。主汛期临近前,公司组织人力、物力对辖内投保企业进行全面安全隐患排查走访。

6月25日,张家口、承德等地发生强降雨、冰雹等极端天气,造成大量车辆受损,公司各条线立即协同应对,将前期演

练转化为实际行动,增设多个定损网点,开通理赔绿色通道。7月11日,邯郸、邢台、石家庄等地遭遇大暴雨。公司理赔查勘人员快速查勘定损受损民房、车辆,解答受灾群众的实际问题,组织人员巡查重点道路、排水渠等风险区域。7月12日至13日,承德县等区域多条道路被洪水冲毁,数千名群众转移避险。公司发挥科技理赔效能,实现快速处置、高效定损,打消受损客户后顾之忧。同时,太保“公路侠”车辆均足备雨具、拖车绳、搭电线等施救工具,随时为受困车辆提供现场快修、搭电等服务,协助交警疏导拥堵路段,助力保障群众生命财产安全。

邢台市保险业

积极做好强降雨防范应对

河北日报(郭嘉、王还欣)邢台银保监局督导辖内保险业做好强降雨防范应对工作。

动态监测、提前预警。各保险公司利用气象部门共享的灾害天气预警系统实时监测强降雨带动态,并通过手机短信、微信公众号等媒介持续向客户进行灾害天气风险预警和防灾减灾知识宣导。

警保联动、启动预案。面对强降雨

水,各保险公司第一时间启动灾害天气应急预案,并积极同交警等部门开展联动,在严重积水路段设置警示条幅,协助交警疏导交通、救援受困车辆,全力投入到防灾减灾工作中。如人保财险邢台市分公司第一时间启动汛期应急预案,组织人员前往地道桥等低洼易积水地段救援受困车辆。同时召开全辖视频会议,对水淹车的定损和后续处理进行培训,全体理赔人员整装待命,应对

随时可能出现的出险报案量和理赔量激增的情况。

科技赋能、快速理赔。对于无法现场查勘的事故车辆,进行远程线上查看,指导客户拍摄事故现场照片;对于简易交通事故,全流程在线处理,缩短客户等待时间;开通绿色理赔通道,简化理赔手续,与各4S店、修理厂和有资质的施救单位达成一致意见,优先处理因暴雨发生事故的案件。据不完全统计,截至目前,辖内保险公司共接到报案1680件,预计理赔金额2095万元。其中车险1621件,预计理赔金额1624万元;非车险59件,预计理赔金额471万元。

衡水市银行保险机构

线上线下双向推动完善老年客户金融服务

河北日报(通讯员马胜祥、李欣举)衡水市银行保险机构坚持线上线下双向推动,“传统服务”+“智能化服务”创新并行,加强工作统筹,建立服务台账,确保工作做实、做细,为老年客户提供贴心、便利的人性化服务。

基础设施准备“到位”。衡水市大型

银行在一、二级支行乃至分行配备老花镜、爱心座椅、拐杖、助听器、血压计等助老服务器械,开设必要的弹性高柜,保留纸质存折、存单等老年客户熟悉的传统业务介质,优化老年客户厅堂服务体验。

智能技术改良“到位”。各银行保险机构持续打造智能柜员机和ATM老年版

“大字版”“大声版”专属界面,加强“智能语音助手”功能,进一步提升电子设备对老年客户的易用性和友好度。综合应用联网核查、人脸识别等技术,满足老年客户不使用智能手机、忘记银行卡或身份证等情况下的办理业务需求。

服务方案设计“到位”。针对年龄较

大、行动不便的特定老年群体,在风险可控的前提下,各银行业机构灵活采取上门服务方式办理相关业务;对到行的高龄客户开辟绿色通道,优先办理业务,优化业务流程,做到特事特办,急事急办;对老年客户在网点可能出现的意外伤害、突发疾病等紧急事件,强化急救救助演练的组织开展,确保应急管理预案的完善。部分保险公司对于不熟悉线上操作或者不方便去网点办业务的老年客户,开通7×24客户服务热线,实现通过电话办理多项业务的操作。

经营场所变更公告	经营场所变更公告	经营保险业务许可证公告	经营保险业务许可证公告	经营保险业务许可证公告	经营保险业务许可证公告
<p>机构名称:阳光财产保险股份有限公司唐县支公司</p> <p>流水号:00003103</p> <p>成立日期:2011年9月13日</p> <p>机构住所:河北省保定市唐县中山大街与光明路十字口延光明路东行70米路北</p> <p>机构编码:000093130627</p> <p>负责人:马伟刚</p> <p>邮编:072350</p> <p>电话:0312-6416600</p> <p>业务范围:财产损失保险;责任保险;信用保险和保证保险;短期健康保险和意外伤害保险;上述业务的再保险业务;经中国保监会批准的其他业务。</p>	<p>机构名称:中国人寿财产保险股份有限公司涉县支公司</p> <p>流水号:00003707</p> <p>成立日期:2016年3月11日</p> <p>机构住所:邯郸市涉县涉城镇龙山大街君子居小区36号底商008号</p> <p>机构编码:000108130426</p> <p>发证机关:中国银行保险监督管理委员会邯郸监管分局</p> <p>发证日期:2021年7月9日</p> <p>业务范围:财产损失保险、责任保险、信用保险和保证保险;短期健康保险和意外伤害保险业务;经中国银保监会批准的其他业务。</p>	<p>机构名称:中国平安人寿保险股份有限公司磁县支公司</p> <p>成立日期:2011年12月14日</p> <p>机构住所:河北省邯郸市磁县御路东侧、平安路南侧、仁和路北侧的古御园二层</p> <p>机构编码:000018130427</p> <p>流水号:00003709 负责人:周雷</p> <p>电话:0310-5101007 邮编:056500</p> <p>签发日期:2021年7月9日</p> <p>业务范围:承保人民币和外币的各种人身保险业务,包括各类人寿保险、健康保险(不包括“团体长期健康保险”)、意外伤害保险等保险业务;办理各种法定人身保险业务;代理国内外保险机构检验、理赔、及其委托的其他相关事宜;证券投资基金销售业务;经中国银保监会批准的其他业务。#</p>	<p>机构名称:中国平安人寿保险股份有限公司邯郸中心支公司临漳营销服务部</p> <p>成立日期:2005年4月20日</p> <p>机构住所:河北省邯郸市临漳县金凤大街与朱雀大道交叉口东南角临漳国际商业中心17号楼208号、209号</p> <p>机构编码:000018130423001</p> <p>流水号:00003710 负责人:张慧森</p> <p>电话:0310-5101007 邮编:056000</p> <p>签发日期:2021年7月14日</p> <p>业务范围:承保人民币和外币的各种人身保险业务,包括各类人寿保险、健康保险(不包括“团体长期健康保险”)、意外伤害保险等保险业务;办理各种法定人身保险业务;代理国内外保险机构检验、理赔、及其委托的其他相关事宜;证券投资基金销售业务;经中国银保监会批准的其他业务。#</p>	<p>机构名称:中国平安人寿保险股份有限公司邯郸中心支公司南沿村营销服务部</p> <p>成立日期:2012年12月10日</p> <p>机构住所:河北省邯郸市南沿村镇西张寨村邯临路南张红民的房屋</p> <p>机构编码:000018130403001</p> <p>流水号:00003708 负责人:常伟亮</p> <p>电话:0310-5101007 邮编:057153</p> <p>签发日期:2021年7月9日</p> <p>业务范围:承保人民币和外币的各种人身保险业务,包括各类人寿保险、健康保险(不包括“团体长期健康保险”)、意外伤害保险等保险业务;办理各种法定人身保险业务;代理国内外保险机构检验、理赔、及其委托的其他相关事宜;证券投资基金销售业务;经中国银保监会批准的其他业务。#</p>	<p>机构名称:中国平安人寿保险股份有限公司唐山中心支公司滦州营销服务部</p> <p>成立日期:2002年8月23日</p> <p>机构住所:河北省唐山市滦州市金瑞国际住宅小区S1工农路2-05号、2-06号#</p> <p>机构编码:000018130284001</p> <p>流水号:00002505 负责人:解超杰</p> <p>电话:0315-5781609 邮编:063000</p> <p>签发日期:2021年7月5日</p> <p>业务范围:承保人民币和外币的各种人身保险业务,包括各类人寿保险、健康保险(不包括“团体长期健康保险”)、意外伤害保险等保险业务;办理各种法定人身保险业务;代理国内外保险机构检验、理赔、及其委托的其他有关事宜;证券投资基金销售业务;经中国保监会批准的其他业务。</p>